



**HOTEL RITTER**  
DURBACH  
1656

## Hotelfachfrau

Hallo,

mein Name ist Elena und ich mache derzeit noch meine Ausbildung zur Hotelfachfrau, hier im wunderschönen Weinort Durbach, im Hotel Ritter Durbach. Mittlerweile bin ich nun schon fast am Ende meiner Ausbildung angelangt und möchte nochmal die letzten 3 Jahre mit Dir Revue passieren lassen.

Was mich damals so sehr an meiner jetzigen Ausbildung angesprochen hat, sind immer noch genau die Gründe, warum mir mein Beruf, und besonders der Umgang mit den Gästen, Freude bereiten. Allgemein ist es ein sehr abwechslungsreicher, teamorientierter und kommunikativer Beruf, in dem man auch offen und belastbar sein sollte.

Im Laufe seiner Ausbildungszeit im Hotelfach, durchläuft man die verschiedensten Abteilungen, die teilweise auch je nach Betrieb variieren. Wir hier im Ritter haben eine große Vielfalt an Abteilungen, in welchen wir, während der 3 Jahre, auch viel Praxiserfahrung sammeln können. Dazu gehören natürlich die drei Hauptabteilungen Rezeption, Housekeeping und Service. Außerdem noch kleinere Abteilungen, in denen man dann nicht so lange ist: Reservierung, Haustechnik, SPA, Küche, Schloss Staufenberg und die Verwaltung mit Buchhaltung, Marketing und F&B, quasi die administrative Schnittstelle zwischen Küche und Service.

Die drei Hauptabteilungen bilden den Grundstein der Hotelfachausbildung. Im Housekeeping lernt man die eigenen Hotelzimmer kennen, die Zimmerreinigung, das Checken der Zimmer und vieles mehr. Das ist sehr wichtig, da man dadurch ein ganz anderes Gespür und Verständnis bekommt, wie viel Aufwand hinter der Bereitstellung eines einzigen Hotelzimmers steckt. Dieses Wissen ist wiederum sehr hilfreich an der Rezeption oder in der Reservierung.

Im Service, lernt man die klassischen Serviceregeln. Wie wird der Tisch für den Frühstücksservice, den Mittags- oder Abendservice jeweils eingedeckt? Von welcher Seite werden die Speisen am Tisch des Gastes eingesetzt? Wie trägt man 3 Teller mit nur zwei Händen? Aber auch die Koordination beim Servieren der Speisen, sowie Speisen- und Getränkedeckung, haben höchste Priorität. Denn mit das Wichtigste im Umgang mit Gästen ist es, den Gästen, das angeeignete Wissen über das Hotel und Restaurant kompetent, verständlich und gastnah zu vermitteln.

Die Schnittstelle im gesamten Hotel bildet die Rezeption, oder auch Empfang genannt. Hier haben die Gäste sowohl den ersten als auch letzten Kontakt mit dem Hotel, welcher oft auch entscheidend bei den Gästen ist. Denn wenn direkt von Anfang an alles reibungslos abläuft, steht einem wunderschönen Hotelaufenthalt des Gastes, eigentlich, nichts mehr im Wege. Natürlich können immer Missgeschicke passieren, denn Fehler sind nur menschlich. Entscheidend ist, das richtige Feingefühl mitzubringen, mit den unterschiedlichsten Gästegruppen zu kommunizieren und kleine Versehen wieder zu bereinigen. An der Rezeption, befindet man sich durchgehend im Gästekontakt. Meist haben die Gäste viele offene Fragen, oder möchten sich nach Ausflugszielen und Wanderwegen in der Nähe erkundigen. Deswegen ist es wirklich wichtig, dass man sehr gut informiert ist und gerade über das Hotel, sämtliche



## **HOTEL RITTER** DURBACH

1656

Informationen und wichtige Fakten weiß. Außerdem ist man verantwortlich für das Einchecken der Gäste und am Ende des Aufenthaltes, auch die Abrechnung mit dem Gast.

Wie schon erwähnt, kommen wir während der Ausbildung auch auf unser Schloss Staufenberg, welches sich in 30 Minuten Fußnähe zum Hotel, hoch oben, inmitten von Weinbergen gelegen, mit einer traumhaften Aussicht, befindet. Hier bekommen wir neben dem normalen Servicebetrieb auch Einblicke in den Bankettbereich mit vielen Hochzeiten und jährlichen Events und ist nochmal ein ganz anderes, auch tolles, Arbeitsumfeld als im Hotel.

Wenn Du jetzt Lust bekommen hast und Du dich mit dem ein oder anderen Punkt identifizieren kannst, würde ich Dir raten einfach mal in den Beruf reinzuschnuppern und somit einen noch besseren Einblick in die vielen, verschiedenen Facetten des Hotelfachs zu erlangen, als hier im Text überhaupt möglich aufzuzeigen ist. Das was den Beruf wirklich ausmacht, ist der abwechslungsreiche Arbeitstag, keine Woche ist gleich. Mal hat man eine Woche eher normale Bürozeiten von 09:00 bis 17:30 Uhr, die nächste Woche dann Spätdienst oder Frühdienst, je nach Abteilung. Dann ganz klar der tagtägliche, enge Umgang mit den Gästen. Denn wenn man seine Arbeit gut macht und dadurch die Gäste glücklich macht, gibt einem das auch unheimlich viel Positives zurück. Und ein weiterer wichtiger Punkt die Arbeit in einem jungen, dynamischen Team, in welchem man sich auch untereinander hilft und vorantreibt. Dies sind alles die Punkte die das Hotelfach wirklich einzigartig und abwechslungsreich machen mit vielen verschiedenen Karrieremöglichkeiten nach der Ausbildung.